



Lappeenrannan liikuntatoimen ohjauspalveluiden asiakastyytyväisyyskysely sekä toiminnan kehittäminen

Kati Koivukangas

Opinnäytetyö
Vierumäen yksikkö
Liikunnan ja vapaa-ajan
koulutusohjelma
Kevät 2018



Tekijä(t) Kati Koivukangas	
Koulutusohjelma Liikunnan ja vapaa-ajan koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Lappeenrannan liikuntatoimen ohjauspalveluiden asiakastytytyväisyyskysely sekä toiminnan kehittäminen	Sivu- ja liitesivumäärä 23+ 4
<p>Lappeenrannan liikuntatoimen ohjauspalvelut liikuttavat noin 2000 asiakasta viikoittain. Liikuntaryhmiä viikossa on noin 100 joista 2/3 on suunnattu senioreille.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Lappeenrannan liikuntatoimen ohjauspalveluita käyttävien sekä muiden kuntalaisten tyytyväisyyttä liikuntatoimen ohjaustoimintaan. Kehittämistehtävässä selviteltiin myös liikuntamotivaatioon vaikuttavia tekijöitä. Tämän kehittämistehtävän tarkoituksena oli saada työkaluja jatkossa ohjaustoimintaa suunniteltaessa sekä saada tietoa asiakastarpeista Lappeenrannan eri asuinalueilla. Liikuntakysely toteutettiin syksyllä 2016.</p> <p>Asiakastytytyväisyyden nykytilaa sekä tulevaisuuden toiveita selvitettiin kyselylomakkeella Digium – ohjelman avulla. Ohjelmaan pääsi Lappeenrannan liikuntatoimen omien verkkosivujen kautta. Kyselyä markkinoitiin kaikissa liikuntaryhmissä sekä eri liikuntapaikoilla. Kyselyyn vastasi 186 liikuntatoimen ohjauspalveluita jo käyttäviä asiakkaita sekä 87 mahdollisesti uutta asiakasta.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan todeta, että liikuntaryhmien määrä ja sijainti eivät vastaa täysin asiakkaiden toiveita ja tarpeita. Ryhmien ajankohdat sekä ryhmiin ilmoittautuminen olivat myös asiakkaiden mielestä haasteelliset. Suosituimpia liikuntaryhmiä olivat vesijumpat, ohjattu kuntosaliryhmät sekä erilaiset salijumpat. Myös uusia asiakkaita nämä kyseiset ryhmät kiinnostivat eniten. Uudet asiakkaat kokivat esteeksi liikuntaryhmiin osallistumiselle hinnan, ryhmien ajankohdat, sekä tiedon puutteen. Vaikka asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä liikuntatoimen ohjauspalvelun toimintaan, oli hyvä kartoittaa asiakkaiden toiveita aika-ajoin ja vastata heidän tarpeisiinsa.</p> <p>Lappeenrannan liikuntatoimen ohjauspalveluiden on taattava kuntalaisille matalankynnyksen liikuntaryhmiä joissa on helppo aloittaa liikunnan harrastaminen. Näin saadaan liikkeelle juuri ne jotka eivät liiku tarpeeksi oman terveytensä sekä hyvinvointinsa kannalta.</p>	
Asiasanat Asiakastytytyväisyyskysely, liikuntamotivaatio, ohjattu liikunta	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Ohjatun liikunnan merkitys	2
2.1	Lappeenrannan liikuntatoimen ohjauspalvelu	2
2.2	Seniorit ja soveltava liikunta	2
2.3	Työikäisten liikunta	3
2.4	Lasten liikunta	4
3	Liikuntamotivaation syntyminen ja siihen vaikuttaminen	5
3.1	Sisäinen ja ulkoinen liikuntamotivaatio	5
3.2	Liikuntamotivaatioon vaikuttaminen	5
4	Asiakastytyväisyyskyselyn lähtökohdat ja tavoitteet	7
5	Asiakastytyväisyyskyselyn toteutus	8
5.1	Kyselylomake ohjauspalveluita käyttäville asiakkaille	8
5.2	Kyselylomake mahdollisesti uusille ohjauspalveluita käyttäville asiakkaille	8
6	Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset	9
6.1	Kyselylomakkeen vastaukset ohjauspalveluita käyttäviltä asiakkailta	9
6.2	Kyselylomakkeen vastaukset niiltä jotka eivät vielä käytä ohjauspalveluita	15
6.3	Vapaa palaute ohjauspalveluista	18
7	Pohdinta ja kehitysehdotuksia	20
7.1	Keskeisten tulosten tarkastelua	20
7.2	Liikuntakyselyn luotettavuuden ja eettisyyden arviointia	20
7.3	Johtopäätökset	21
	Lähteet	23
	Liitteet	24
	Liite 1. Kyselylomake ohjauspalveluita käyttäville asiakkaille	24
	Liite 2. Kyselylomake niille jotka eivät vielä käytä ohjauspalveluita	26

1 Johdanto

Liikunta on terveystottumus, jolla on yhteyksiä koettuun hyvinvointiin. Liikunnan vaikutus ihmisen olotilaan on tutkittua, se vähentää stressiä, tuottaa mielihyvää, virkistymistä, voimistumista sekä rentoutumista liikuntakerran aikana sekä sen jälkeen. (Fogelholm, Vuori, Vasankari 2011, 43) Liikuntakertojen tuottamat mielihyvän tunteet lisäävät liikuntamotivaatioita sekä liikkumisen halua. Motivaation merkitys liikunnan jatkuvuuden kannalta on merkittävä. Säännöllisen liikunnan tuottaman mielihyvän lisäksi liikunta vähentää ja ennalta ehkäisee erilaisia sairauksia.

Ohjatun liikunnan merkitys korostuu sen säännöllisyyden vuoksi. Usein käydään viikoittain samassa ryhmässä ja samaan aikaan. Tällöin päästään lähemmäs jo terveystoiminnan yhtä tavoitetta; säännöllistä liikuntaa. Kuitenkaan kerran viikossa tunti liikuntaa ei riitä terveystoimintasuositukseen, mutta se on jo askel eteenpäin.

Aloittelevan liikunnan harrastajan tulee muistaa aloittaa liikunta maltillisesti ja ohjaajaa sekä omia tuntemuksiaan kuunnellen. Tällöin saadaan pidettyä liikuntamotivaatio yllä myös ensimmäisien liikuntakertojen jälkeen.

Tämän työn tarkoituksena on selvittää ohjauspalveluita käyttävien sekä muiden kuntalaisten tyytyväisyyttä liikuntatoimen ohjaustoimintaan. Työssä selvitetään kuntalaisten liikuntatottumuksia sekä haasteita liikuntaryhmiin osallistumiselle. Pyritään myös selvittämään toiveita sellaisten kuntalaisten kohdalla jotka eivät vielä ole ohjauspalvelun asiakkaita. Tässä opinnäytetyössä selvitetään myös liikuntamotivaatioon vaikuttavia tekijöitä, tarkoituksena on saada työkaluja jatkossa ohjaustoimintaa suunniteltaessa sekä saada tietoa asiakastarpeista Lappeenrannan eri asuinalueilla.

Olen työskennellyt Lappeenrannan liikuntatoimen ohjauspalveluissa noin 10 vuotta liikunnanohjaajana. Työnkuvaani on kuulunut liikuntaryhmien suunnittelua, organisointia ja ohjausta sekä liikuntaneuvontaa eri-ikäisille kuntalaisille.

2 Ohjatun liikunnan merkitys

Liikunnalla on merkitystä lukuisten yleisten sairauksien ehkäisyssä sekä toimintakyvyn ylläpitämisessä ja parantamisessa. Säännöllisesti liikkuvilla ihmisillä on pienempi vaara sairastua yli 20 sairauteen tai sairauden esiasteeseen. (Fogelholm, Vuori, Vasankari 2011, 12) Ihmisten halu käyttää ohjattuja liikuntapalveluita on varsin korkea etenkin seniori-ikäisten asiakkaiden keskuudessa. Kävely, lenkkeily, hiihto ja pyöräily ovat edelleen suosiossa omatoimiliikunnan muotona. Kuntosali- ja vesiliikuntaharjoitteluun asiakkaat toivovat ohjattua toimintaa pääsyynä liikkeiden oikeaoppisuus ja tehokkuus, varsinkin jos laji on ennestään tuntematon. Matalankynnyksiset ryhmät joissa on huomioitu asiakkaiden taloudelliset tilanteet ja mahdolliset muut rajoitteet auttavat myös liikunnan aloittamisessa. Ohjatut liikuntaryhmät mahdollistavat myös sosiaalisen kanssakäymisen monelle asiakkaalle. Varsinkin ikä-ihmisille viikoittainen kohtaaminen vertaistensa kanssa voi olla viikon kohokohta.

2.1 Lappeenrannan liikuntatoimen ohjatut liikuntaryhmät

Lappeenrannan liikuntatoimi järjestää matalankynnyksisiä ryhmiä kaikenikäisille kuntalaisille. Tavoitteena on saada vähän liikkuvat ja liikkumattomat kuntalaiset liikkeelle tarjoamalla ryhmiä joihin on mahdollisimman helppo tulla, vaikka liikuntaa ei olisi koskaan aikaisemmin harrastanutkaan. Tällöisiä ryhmiä ovat mm. Hevi-vesijumput sekä kuntosali-ryhmät jotka on tarkoitettu reilusti ylipainoisille asiakkaille. Jumpmien ajankohdat on järjestetty uimahallin ja kuntosalin aukioloajan ulkopuolella, joten halli ja sali on vain näille ryhmille varattu. Monesti ylipainon tuomat identiteetin ongelmat ovat esteenä liikunnan aloittamiselle.

2.2 Seniorit ja soveltava liikunta

Liikunnallisella ja terveellisellä elämäntavalla ei voida estää vanhenemista mutta niiden avulla voidaan vähentää normaalin vanhenemisen aiheuttamia muutoksia sekä jopa ehkäistä useista sairauksista johtuvaa vanhenemista. Liikunnan määrä ja muodot vaihtelevat suuresti ikääntyvillä joten heidän liikuntaohjelmaa laatiessa on hyvä huomioida heidän omat rajoitteensa. Ikääntyville sopivaa liikuntaa ovat voimaharjoittelu kuntosalilla tai kotijumpalla. Tavoitteena on lihaskadon hidastaminen ja lihaskestävyyden ylläpito kehon suurimmissa lihasryhmissä. (Fogelholm, Vuori, Vasankari 2011, 88)

Soveltavalla liikunnalla tarkoitetaan liikuntaa jossa henkilöllä on mm. vamman, sairauden tai muun toimintakyvyn vuoksi vaikea osallistua tarjolla olevaan liikuntaan tai jossa tarvitaan ohjaajan erityisosaamista. Merkittävimmät tämmöisten palveluiden tuottajat ovat kuntien liikuntatoimet, järjestöt, sosiaali- ja terveyshuollon laitokset sekä koulut. (Liikuntatieteellinen seura, soveltava liikunta.)

Pääpaino Lappeenrannan ohjauspalveluiden liikuntaryhmissä on selkeästi seniori- sekä soveltavan liikunnan ryhmissä joita tarjonnassamme on eniten. Liikuntaryhmistä noin kolmas osa on seniorireille suunnattua kuntosaliv- vesijumppa- tai saliliikuntaryhmiä. Lappeenrannan liikuntoimen senioriryhmät on tarkoitettu pääsääntöisesti yli 65 vuotiaille kuntalaisille. Ryhmätarjonnasta löytyy tuolijumppaa, kevytjumppaa, erilaisia kuntosaliharjoitteita, vesijumppaa niin syvän- kuin matalanaltaankin jumppaa sekä erilaisia kehonhuoltoryhmiä. Ryhmät toimivat päiväsaikaan ja ovat pääsääntöisesti kausimaksullisia ryhmiä jolloin paikka varataan aina kauden alussa. Ryhmät pysyvät siis samana koko kauden ajan ja näin ollen ryhmäytyminen helpottuu. Senioreiden liikuntaryhmät ovat hyvin suosittuja ja ryhmät täyttyvät hyvin nopeasti kauden alussa. Liikuntaryhmiä löytyy Lappeenrannan eri asuinalueilta, joten saatavuus on hyvä.

Soveltavat liikuntaryhmät ovat tarkoitettu kuntalaisille jotka tarvitsevat erityistä tukea liikunnan saralla. Liikuntaryhmiä ohjaa erityisliikunnanohjaaja jolla on vuosien kokemus erityisliikunnanohjauksesta. Ryhmätarjonnasta löytyy keilausta, erilaisia kuntosaliharjoitteita sekä vesijumppaa. Soveltavissa liikuntaryhmissä käy pääsääntöisesti asuntoloissa asuvia, eriaasteisen kehitysvamman omaavia asiakkaita. Lisäksi on ryhmiä vammautuneille sekä erilaisten sairauksien tuomille liikuntaesteisille. Ryhmiin ilmoittaudutaan erityisliikunnanohjaajan kautta joka samalla kartoittaa ilmoittautumisen yhteydessä asiakkaan tarpeen.

2.3 Työikäisten liikunta

Fyysinen aktiivisuus on työssä ja arjessa vähentynyt viime vuosikymmenien aikana, kun taas liikunnan harrastaminen vapaa-aikana on lisääntynyt. Noin puolet työikäisistä liikkuu terveytensä kannalta riittävästi. Työmatkaliikuntakin on selkeästi vähentynyt varsinkin naisten. Reilu kymmenesosa 15–64 vuotiaista täyttää kokonaisuudessaan terveysliikuntasuositukset.. (Husu, Paronen, Suni, Vasankari 2011, 30)

Työntekijän tärkein voimavaransa työelämässä on hänen työkykynsä. Muutokset terveyteen ja mahdollisesti toimintakykyyn heijastuvat työn tekemiseen. Liikunnalla ja terveelli-

sellä elämäntavalla on keskeinen rooli työ- ja toimintakykyä heikentävien sairauksien ennaltaehkäisyssä ja hoidossa. Tarvittavalla fyysisellä aktiivisuudella voidaan edistää ja ylläpitää sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ja näin säilyttää työkyky pitkälle eläkevuosiin asti. (Kunnossa kaiken ikää, fyysinen aktiivisuus ja työurat)

Lappeenrannan liikuntatoimen työikäisille tarkoitettut liikuntaryhmät ovat pääsääntöisesti iltapäivä sekä iltaryhmiä. Näihin ryhmiin pääsee niin kausimaksulla kuin kertamaksullakin. Näin taataan esimerkiksi vuorotöissä käyville mahdollisuus osallistua ryhmiin omien työvuorojen puitteissa. Työikäisille suunnatut ryhmät ovat vesijumput, kuntosalikiertoharjoitte-
lut, pilates sekä erilaiset tanssilliset tunnit. Lisäksi kesäisin on puistojumput sekä kahva-
kuulatunnit ulkona.

2.4 Lasten liikunta

Fyysisesti passiivisia nuoria on noin joka viides. Terveytensä kannalta riittävästi liikuntaa saa vain hieman puolet nuorista. Parhaimpia liikunta paikkoja lapselle ja nuorelle ovat koti ja kotipiha, koulu ja koulunpiha, sekä oman paikkakunnan ohjattu liikunta. Terveiden kan-
nalta keskeisempiä liikunnan merkityksiä lapsille ja nuorille on painonhallinta, liikuntataito-
jen kehittyminen, luuston vahvistuminen, myönteinen minäkuva, sosiaaliset suhteet sekä
aikuisiälle liikunnan edellytysten parantaminen. (Fogelholm, Vuori, Vasankari 2011, 76)

Lappeenrannan liikuntatoimen lapsille ja perheille suunnatut toiminnot ovat enemmän
tapahtumapitoisia kuten lasten liikuntamaat, hiihtoloma-ja syyslomatoinnot sekä vesi-
peuhupäivät. Tapahtumat pyritään sijoittelemaan kalentereihin niin että perheet pääsevät
yhdessä viettämään aikaa. Uimakoulut sekä erilaiset liikuntaleirit ovat ulkoistettu urheilu-
seuroille mutta liikuntatoimi on mukana tarjoamalla tilat.

3 Liikuntamotivaation syntyminen ja siihen vaikuttaminen

Liikuntamotivaation perustana on motiivi. Motiiveja voi olla mm. tarpeet, halut, tunteet, palkkiot joita kohden ihminen tavoittelee haluamaansa. Motiivit voivat olla tiedostettuja tai tiedostamattomia. Motivaatio voidaan määritellä yksilön tilaksi, joka määrittelee miten viereästi ihminen toimii ja mihin hänen mielenkiintonsa suuntautuu. (Suomen terveystieteiden tutkimuskeskus 2018). Liikuntamotivaatioon riittää yksikin motiivi mutta usein tarvitaan useampi motiivi saavuttamaan päämäärä.

3.1 Sisäinen ja ulkoinen motivaatio

Sisäinen motivaatio lähtee ihmisestä itsestään. Se voi olla sisäisesti syntynyt tai ihmisen käyttäytyminen lähtee sisältäpäin. Sisäisessä motivaatiossa ihminen toimii omasta halustaan ilman ulkopuolisia palkkioita ja hän kokee tyydytystä ja mielihyvää omasta toiminnastaan. Sisäinen motivaatio on yleensä pitkäkestoinen ja siitä voi tulla pysyvä motivaation lähde toiminnoille. (Suomen terveystieteiden tutkimuskeskus 2018) Liikunnasta puhuttaessa sisäinen motivaatio voi olla esimerkiksi toimintakyvyn parantaminen tai sairauksien ennaltaehkäisy. Varsinkin seniori-ikäisillä nämä motivaatioiden syyt ovat isossa osassa terveyden edistämisessä sekä liikuntamotivaation syntyemisessä.

Ulkoinen motivaatio on taas riippuvainen ulkoisesta ympäristöstä, motivaation tuottaa jokin muu kuin ihminen itse. Lähteet ulkoiselle motivaatiolle tulee siis jostain muualta kuin itse toiminnasta. Ihminen ei välttämättä koe mielihyvää toiminnastaan eikä se perustu hänen omasta motivaatiostaan. (Suomen terveystieteiden tutkimuskeskus 2018). Toiminta perustuu ulkoisiin palkkioihin eikä näin ollen motivaatio ole kovinkaan pitkäkestoista. Liikunnasta puhuttaessa ulkoisia motiiveja voi olla esimerkiksi palkinnon saaminen liikunnasta tai ulkonäköön liittyvät seikat. Kuitenkaan painonpudotus ei välttämättä ole ulkoinen motivaatio mikäli siihen liittyy muitakin kuin laihduttaminen ulkonäön ja muiden hyväksynnän saaminen. Ylipainon vähentämisellä voidaan tavoitella myös parempaa hyvinvointia tai ennaltaehkäistä sairauksia. (Hankonen 2002.)

3.2 Liikuntamotivaatioon vaikuttaminen

Jokainen ihminen on erilainen ja näin ollen erilaiset liikuntamotivaatiot vaikuttavat liikuntakäyttäytymiseen. Erilaiset motiivit sekä ympäristön tekijät luovat parhaimman mahdollisuuden liikuntamotivaation kehittämiseen ja ylläpitoon. Liikuntakäyttäytymiseen vaikuttaa myös seuraavat taustatekijät:

- psyykkinen kyvykkyys (esim. käyttäytymisen säätely ja suunnittelun taidot)
 - fyysinen kyvykkyys (esim. uimataito)
 - harkittu tai tiedostettu motivaatio (" Aion lisätä liikuntaa")
 - automaattinen tai implisiittinen motivaatio ("Rakastan liikuntaa" tai " Nyt on hyvä fiilis liikkua")
 - sosiaalinen ympäristö (esim. perheen tai ystävien mielenkiinto myös liikkumiseen)
 - fyysinen ympäristö (esim. lähellä olevien liikuntamahdollisuuksien saatavuus)
- (Hankonen 2002)

4 Asiakastyytyväisyyskyselyn lähtökohdat ja tavoitteet

Lappeenrannan kaupungin liikuntatoimi järjestää noin 100 ohjattua liikuntaryhmää ympäri kaupunkia. Nämä liikuntaryhmät on suunnattu kaikenikäisille liikunnan harrastamisesta kiinnostuneille kuntalaisille. Ryhmissä käy joka viikko noin 1750 asiakasta. (Lappeenranta./Palvelut/Kulttuuri-ja-liikunta/Ohjattu-liikunta) Tämän työn tavoitteena on selvittää jo liikuntaryhmiä käyttävien sekä mahdollisesti uusien kävijöiden mielipiteitä ohjatuista ryhmistä sekä niiden kehittämismahdollisuuksista. Tavoitteena on kehittää ryhmätoimintaa asiakaspalvelulähtoisemmäksi sekä saada uusia asiakkaita mukaan toimintaan.

Asiakastyytyväisyyskysely suoritettiin nettikyselynä Digium- ohjelmaa apuna käyttäen. Kysely löytyi Lappeenrannan liikuntatoimen omilta verkkosivuilta jossa myös olivat ohjeet kyselylomakkeen täyttämiseen. Asiakkailta oli mahdollisuus käydä täyttämässä kysely myös liikuntatoimen koneella muutamalla sovitulla päivämäärällä liikuntapaikkojen aulatilloissa.

Kysely oli suunnattu kaikille yli 18 vuotta täyttäneille kuntalaisille. Kyselyyn sai vastata niin vanhat kuin mahdollisesti uudetkin ohjauspalveluita käyttävät henkilöt. Molemmille ryhmille oli omat kyselylomakkeet.

Haasteita kyselylle toi internetti-kysely joka joillekin asiakkaille oli mahdoton toteuttaa. Kysely itsessään toimi hyvin mutta kaikilla ei ollut mahdollisuutta käyttää tietokonetta jolla kysely toteutettiin. Lisäksi kuntalaisten tavoitettavuus tuotti haasteita vaikka kyselyä markkinoitiin niin ryhmissä kuin verkkosivuillakin.

5 Asiakastyytyväisyyskyselyn toteutus

Asiakastyytyväisyyskysely oli käynnissä neljä viikkoa. Kyselyä markkinoitiin Lappeenrannan liikuntatoimen omilla nettisivuilla sekä liikuntapaikkojen ilmoitustauluilla.

Kyselyyn vastasi 186 ohjattuja ryhmiä jo käyttäviä asiakkaita sekä 87 mahdollisesti uutta asiakasta jotka eivät vielä käyttäneet ohjauspalveluita.

5.1 Kyselylomake ohjauspalveluita käyttäville asiakkaille

Kyselylomakkeessa oli tarkoitus selvittää ohjauspalveluita käyttävän asiakkaan asiakastyytyväisyyttä ja toiveita Lappeenrannan liikuntatoimen ohjauspalveluista. Haluttiin tietää asiakkaan taustoja sekä palveluiden käyttömäärää ryhmäkohtaisesti. Lisäksi haluttiin selvittää mahdolliset esteet liikuntaryhmiin osallistumiselle. Asiakkaalla oli myös mahdollisuus antaa vapaata palautetta sekä toiveita ohjausryhmistä. (Liite 1.)

5.2 Kyselylomake mahdollisesti uusille ohjauspalveluita käyttäville asiakkaille

Kyselyssä uusille asiakkaille haluttiin selvittää onko kuntalaisilla tietoa liikuntatoimen ohjauspalvelun toiminnasta sekä minkälaista liikuntaa kuntalaiset toivoisivat ohjauspalvelun järjestävän. Mahdollisia esteitä ryhmiin ohjautumiselle selviteltiin myös tässä kyselyssä. Asiakkaan oli mahdollista antaa myös vapaata palautetta/toiveita toiminnasta. Uudet asiakkaat tavoitimme puskaradion sekä ilmoitustaulujen ilmoittelujen välityksellä. (Liite 2.)


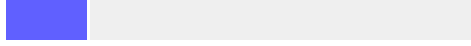
6 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset olivat hyvin samanlaisia mitä aiempina vuosina olimme saaneet palautteiden mukana. Selkeästi esille nousivat hinta ja ryhmien ajankohdat, sekä vaikeus ryhmiin ilmoittautumisessa. Ryhmiin ilmoittautuminen tapahtui netti-ilmoituksella johon olimme juuri vaihtaneen puhelin-ilmoittautumisesta. Moni seniori-ikäinen koki sen haastavaksi myös senkin osalta että kaikilla ei ollut internet mahdollisuutta. Toki vaihtoehtoina oli myös ilmoittautumispisteet missä liikunnanohjaajamme olivat auttamassa ilmoittautumisien kanssa.



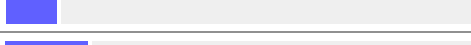
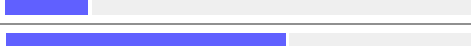
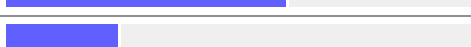

6.1 Kyselylomakkeen vastaukset ohjauspalveluita käyttäviltä asiakkailta

Kuviosta 1-3 näemme että suurin vastaajaryhmä on eläkkeellä olevat naiset, joita pääsääntöisesti liikuntoimen ryhmissä onkin. Vastaajia tähän kyselyyn oli 186.

 Vertailuryhmä: Kaikki vastaajat

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Nainen	159	85,48%					
2.	Mies	27	14,52%					
	Yhteensä	186	100%					

Kuvio 1. Vastaajien sukukupuoli -jakauma

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Alle 31v	1	0,54%					
2.	31v-40v	7	3,76%					
3.	41v-50v	17	9,14%					
4.	51v-60v	28	15,05%					
5.	61v-70v	95	51,08%					
6.	yli 70v	38	20,43%					
	Yhteensä	186	100%					

Kuvio 2. Vastaajien ikä -jakauma

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Työssä	44	23,66%					
2.	Työtön	4	2,15%					
3.	Opiskelija	0	0,00%					
4.	Eläkeläinen	138	74,19%					
	Yhteensä	186	100%					

Kuvio 3. Vastaajien elämäntilanne

Asiakkaat käyttävät suurimmaksi osaksi oman alueensa liikuntapalveluita joita ovat vesi-jumpat, kuntosaliryhmät sekä erilaiset salijumpat. Myös vapaa harjoittelu sekä erilaiset kurssit näkyivät selkeästi muissa vastauksissa. Näihin palveluihin asiakkaat ovat tyytyväisiä. Kuvioissa 4-6 nähdään että liikuntatoimella on ryhmiä kaupungin eri kaupunginosissa mutta selkeästi keskustan alueella palveluiden läheisyydessä on suurin vastaajaryhmä.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Pohjoinen (Tyysterniemi, Voisalmi, Kivisalmi)	15	8,06%					
2.	Etelä (Karhuvuori, Mattila)	6	3,23%					
3.	Itä (Kaukas, Lauritsala, Tirilä, Hovinpelto, Kanavansuu)	39	20,97%					
4.	Länsi (Kuusimäki, Sammonlahti, Skinnarila)	46	24,73%					
5.	Keskusta	63	33,87%					
6.	Joutseno	15	8,06%					
7.	Ylämaa	2	1,08%					
	Yhteensä	186	100%					

Kuvio 4. Vastaajien asuinalue – jakauma

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kyllä	133	74,72%					
2.	En	45	25,28%					
	Yhteensä	178	100%					

Kuvio 5. Vastaajien oman asuinalueen käyttämien liikuntaryhmien käyttö

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Vesijumppa	78	42,39%					
2.	Tuolijumppa	3	1,63%					
3.	Salijumppa	50	27,17%					
4.	Kuntosaliryhmiä	82	44,57%					
5.	Liikuntaneuvonta	2	1,09%					
6.	Muuta, mitä?	39	21,20%					
	Yhteensä							

Kuvio 6. Vastaajien käyttämät liikuntaryhmät

Alla olevasta kuviosta 7 näemme että ohjauspalveluiden asiakkaat ovat käyttäneet palveluita jo useamman vuoden. Uusia asiakkaita jotka ovat käyttäneet palveluita alle vuoden, on myös jopa 20 %.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	0-1v	38	20,54%					
2.	2-3v	66	35,68%					
3.	4-5v	28	15,14%					
4.	6-10v	26	14,05%					
5.	yli 10v	27	14,59%					
	Yhteensä	185	100%					

Kuvio 7. Vastaajien palveluiden käyttövuodet

Puolet asiakkaista osallistuu vain yhteen liikuntaryhmään viikossa. Kuviosta 8-11 nähdään että useamman liikuntaryhmän käyttäjäkin on jopa noin 40%. Suosituimpia ryhmiä ovat

vesijumpparyhmät, ohjatut kuntosaliryhmät sekä salijummat joita meidän toiminnasta löytyy mm. kevytjummat, pilates ja kehonhuolto. Muita ryhmiä kyselyssä oli puistojummat, aquazumba, vapaa harjoittelu ja kahvakuulatunnit.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	1	91	50,00%					
2.	2	62	34,07%					
3.	3	12	6,59%					
4.	4	5	2,75%					
5.	Satunnaisesti	12	6,59%					
	Yhteensä	182	100%					

Kuvio 8. Vastaajien käyttämien liikuntaryhmien määrä

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Vesijumppa	53	28,65%					
2.	Salijumppa	32	17,30%					
3.	Kuntosaliryhmä	65	35,14%					
4.	Tuolijumppa	2	1,08%					
5.	Muu, mikä?	33	17,84%					
	Yhteensä	185	100%					

Kuvio 9. Vastaajien ensimmäisen liikuntaryhmän käyttö -jakauma

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Vesijumppa	26	32,10%					
2.	Salijumppa	19	23,46%					
3.	Kuntosaliryhmä	17	20,99%					
4.	Tuolijumppa	1	1,23%					
5.	Muu, mikä?	18	22,22%					

Yhteensä	81	100%
-----------------	-----------	-------------

Kuvio 10. Vastaajien toisen liikuntaryhmän käyttö -jakauma

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Vesijumppa	5	23,81%	<div><div></div></div>				
2.	Salijumppa	4	19,05%	<div><div></div></div>				
3.	Kuntosaliryhmä	4	19,05%	<div><div></div></div>				
4.	Tuolijumppa	0	0,00%					
5.	Muu, mikä?	8	38,10%	<div><div></div></div>				
	Yhteensä	21	100%					

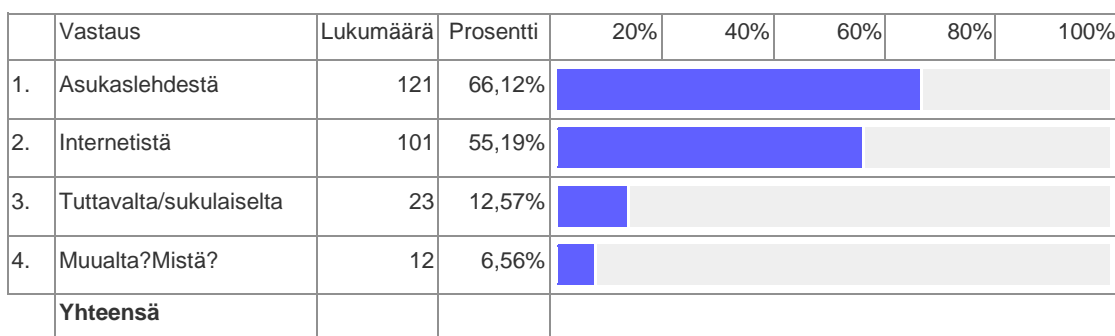
Kuvio 11. Vastaajien kolmannen liikuntaryhmän käyttö -jakauma

Alla olevasta kuviosta 12 näemme että ohjaajien toimintaan ollaan myös pääsääntöisesti tyytyväisiä.

	Palvelun laatu?				Yhteensä
	Erittäin hyvää (Arvo: 5)	Hyvää (Arvo: 4)	Huonoa (Arvo: 2)	Erittäin huonoa (Arvo: 1)	
Liikuntaneuvonta (avg: 4,19)	<div><div></div></div>				100%
Tiedottaminen (avg: 3,95)	<div><div></div></div>				100%
Liikunnanohjaajan asiakaspalvelutaidot ryhmänohjaustilanteessa (avg: 4,49)	<div><div></div></div>				100%
Liikunnanohjaajan asiakaspalvelutaidot puhelinkäyttäytymisessä (avg: 4,36)	<div><div></div></div>				100%
Liikunnanohjaajan äänenkäyttö (avg: 4,51)	<div><div></div></div>				100%
Liikunnanohjaajan musiikin käyttö ryhmänohjaustilanteessa (avg: 4,37)	<div><div></div></div>				100%
Liikunnanohjaajan kielenkäyttö (avg: 4,54)	<div><div></div></div>				100%

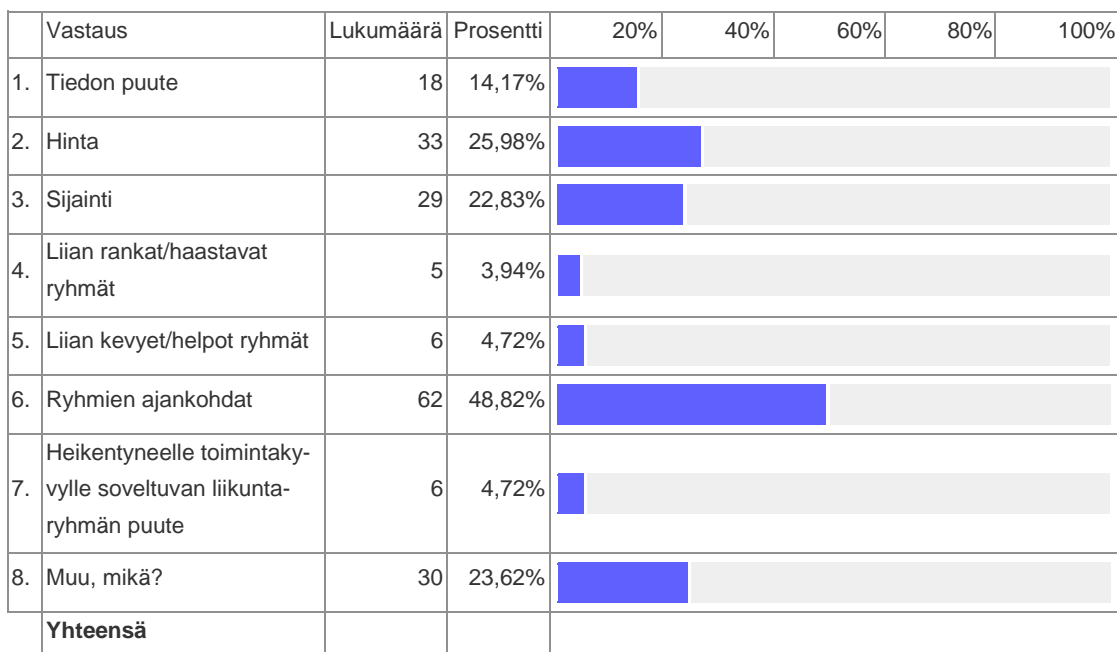
Kuvio 12. Vastaajien mielipide ohjauspalveluiden toiminnasta

Tiedottaminen ryhmistä on lähestulkoon asukaslehden varassa ja valitettavasti asukaslehti ei aina tule kaikkien koteihin, jolloin asiakkaiden tulisi löytää ryhmät liikuntatoimen nettisivuilta. Tässä haasteena on että kaikilla ei internetiä kotoa löydy. Perinteinen puskaradio sekä henkilökunnan jakama informaatio lisää myös tiedon saantia ohjauspalveluiden toiminnasta. Kuitenkin ilmaisesta asukaslehdestä tieto löytyy parhaiten, kuten kuviosta 13 näemme.



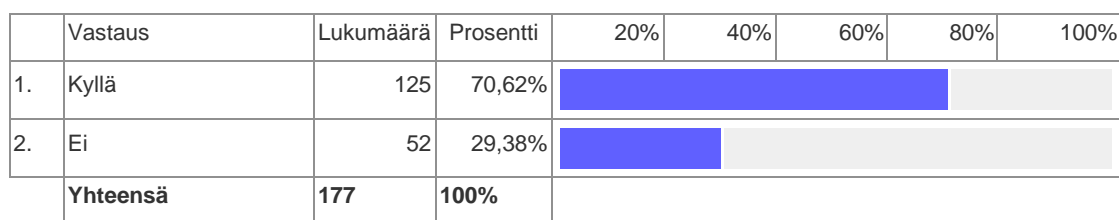
Kuvio 13. Vastaajien tiedonsaanti ohjauspalveluiden toiminnasta

Haasteeksi asiakkaat kokivat ryhmien ajankohdat, hinnan, sijainnin sekä ryhmien nopea täyttyminen eikä näin ollen mahtuneet haluamaansa ryhmään. (kuvio 14)



Kuvio 14. Vastaajien esteet liikuntaryhmiin osallistumiselle

Pääsääntöisesti ohjauspalveluiden toiminta on riittävä, kuviosta 15 nähdään kuinka jopa 70 % vastasi olevansa tyytyväinen ohjauspalveluiden ryhmätoimintaan.




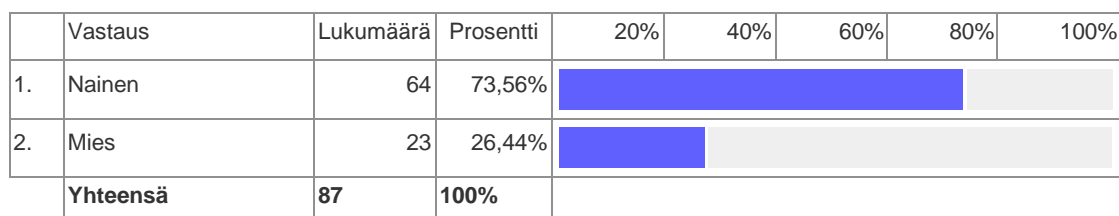
Kuvio 15. Vastaajien tyytyväisyys ohjauspalveluiden toimintaan

6.2 Kyselylomakkeen vastaukset niiltä jotka eivät vielä käytä ohjauspalveluita

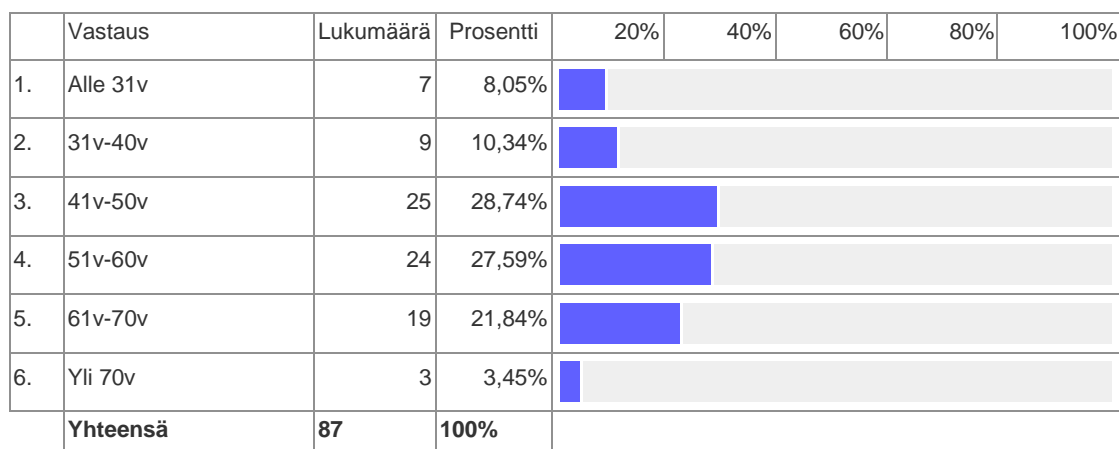
Kyselylomakkeella oli tarkoitus selvittää miksi kyseinen asiakas ei käytä liikuntatoimen ohjauspalveluita ja onko palveluiden saatavuus ylipäätään tiedossa. Lisäksi asiakkaalla oli myös mahdollisuus antaa vapaata palautetta sekä toiveita liikuntatoimen toiminnasta. Vastaajia tähän lomakkeeseen oli 87.

Alla olevasta kuvioista 16-18 selviää että suurimmat vastaajaryhmä tässä kyselyssä oli työikäiset naiset, eläkkeelle siirtymässä olevat sekä jo eläkkeellä olevat.

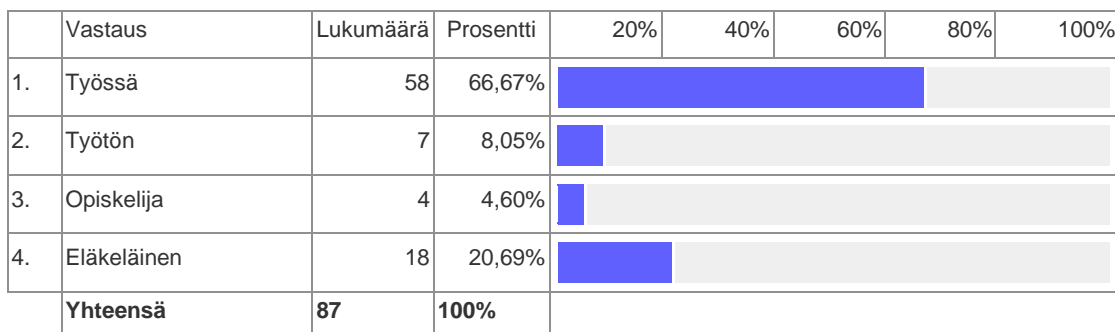
 Vertailuryhmä: Kaikki vastaajat



Kuvio 16. Vastaajien sukupuoli -jakauma

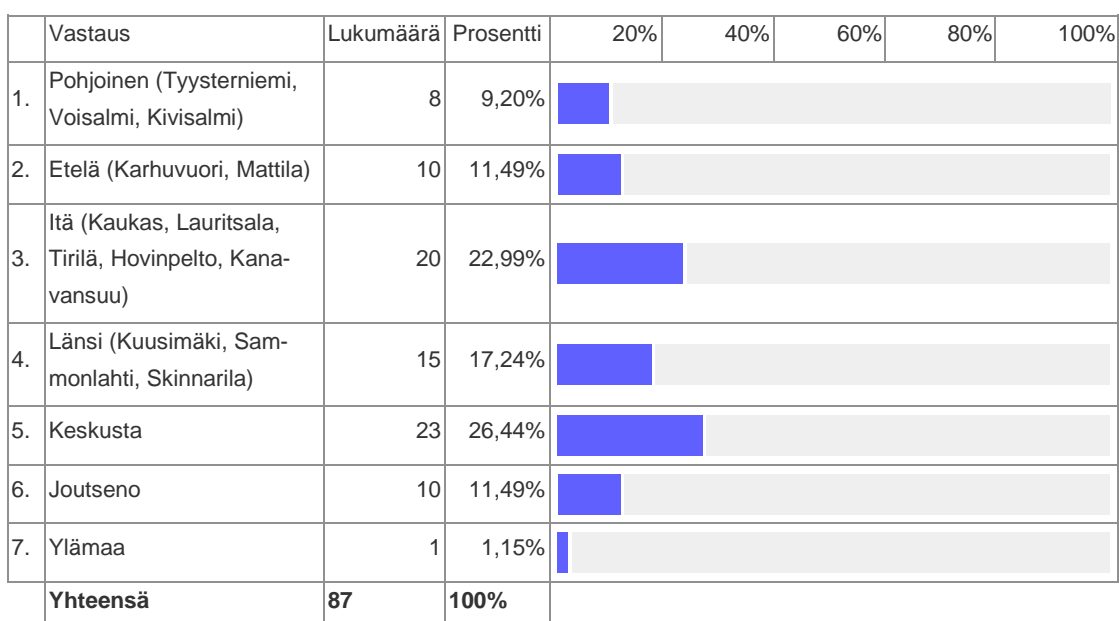


Kuvio 17. Vastaajien ikä -jakauma



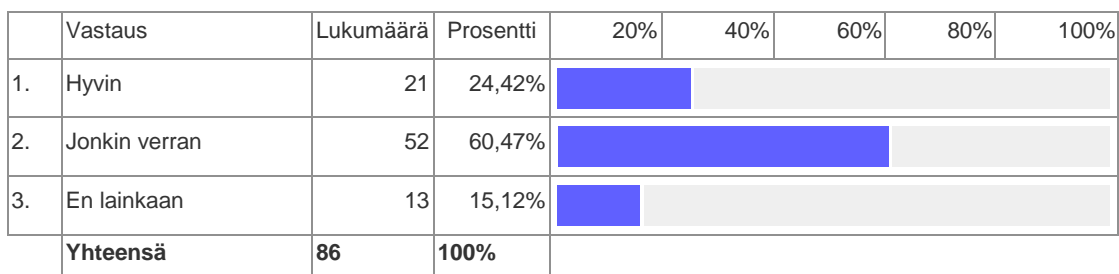
Kuvio 18. Vastaajien elämäntilanne

Vastaajat jotka eivät vielä käytä liikuntatoimen ohjauspalveluita jaottuu selkeämmin eri puolille kaupunkia. Kuviosta 19 näemme että suurin osa vastaajista asuu keskustan sekä itäisen kaupungin osan alueella.



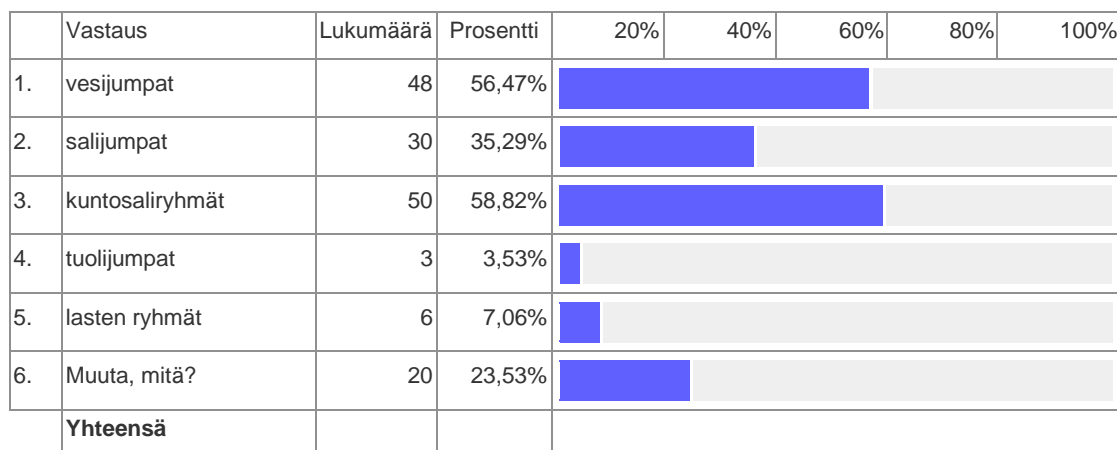
Kuvio 19. Vastaajien asuinalue -jakauma

Alla olevasta kuviosta 20 nähdään että liikuntatoimen ryhmistä ja tarjonnasta ollaan jonkin verran tietoisia, mutta jopa noin 15 % vastaajista ei tiedä ohjauspalvelun toiminnasta lainkaan.

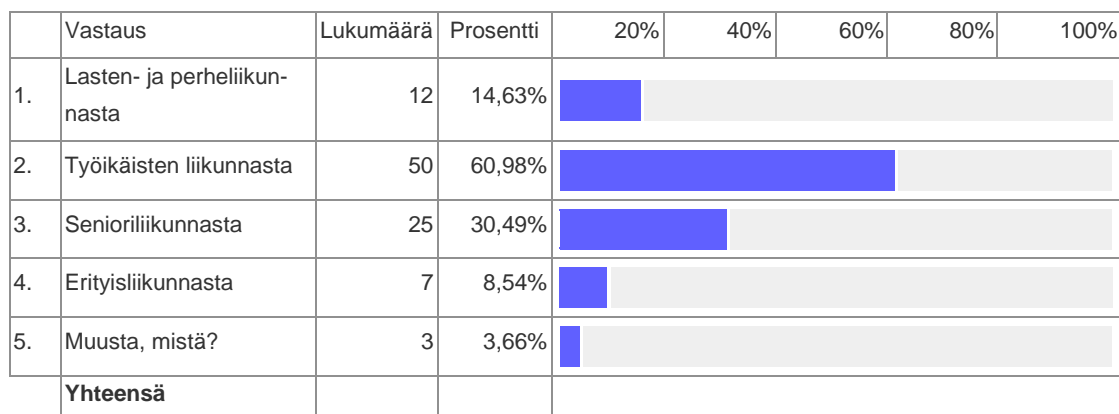


Kuvio 20. Vastaajien tietoisuus ohjauspalveluiden toiminnasta

Seuraavissa kuvioissa 21–22 nähdään uusien asiakkaiden toiveita liikuntatoimen ohjaspalveluiden toiminnasta. Vesijumpat, kuntosaliryhmät sekä saliliikunta kiinnostaa myös uusia mahdollisia asiakkaita. Esiin nousevat selkeästi työikäisten liikuntatoiveet. Jopa 60 % vastaajista toivoi työikäisille kohdennettua liikuntaa.

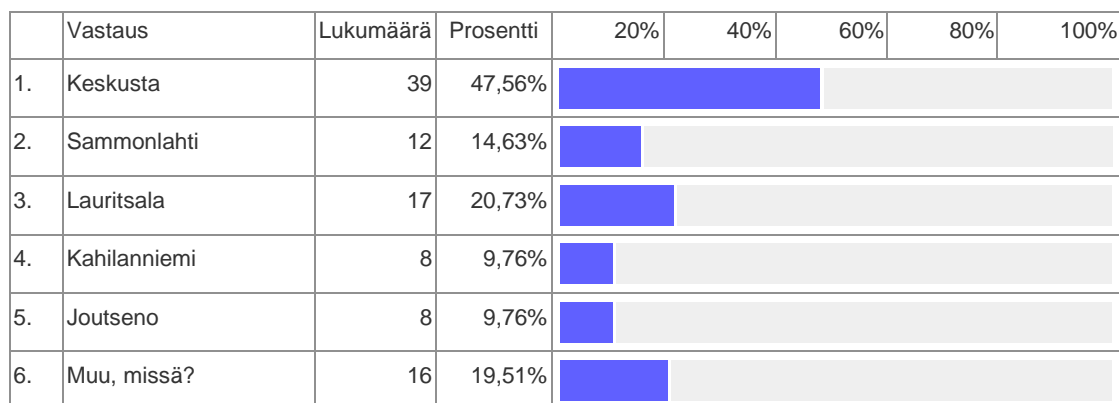


Kuvio 21. Vastaajia kiinnostavat liikuntaryhmät



Kuvio 22. Vastaajien toivomat lisäinformaatiot liikuntaryhmistä

Uusien asiakkaiden toiveita liikuntaryhmien paikasta jakautuivat eri puolille kaupunkia. Kuitenkin keskustaan toivottiin ryhmiä eniten. (kuvio 23)



Yhteensä		
-----------------	--	--

Kuvio 23. Vastaajien toivomat liikuntaryhmien käyttöpaikat

Alla olevasta kuviosta 24 näemme esteet ja haasteet mitä uusi asiakas kokee. Sieltä selkeästi esiin tulee tiedon puute ryhmistä, ryhmien ajankohdat, sijainti ja hinta. Muuta palautetta tuli mm. oma laiskuus, muut harrastukset, vuorotyö, ryhmien nopea täyttyminen kauden alussa ja lapsenvahdin puuttuminen.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Tiedon puute	32	37,65%					
2.	Hinta	15	17,65%					
3.	Sijainti	19	22,35%					
4.	Liian rankat/haastavat ryhmät	5	5,88%					
5.	Liian kevyet/helpot ryhmät	7	8,24%					
6.	Ryhmien ajankohdat	43	50,59%					
7.	Heikentyneelle toimintakyylylle soveltuvan liikuntaryhmän puute	3	3,53%					
8.	Muu, mikä?	28	32,94%					
	Yhteensä							

Kuvio 24. Vastaajien esteet liikuntaryhmiin osallistumiselle

6.3 Vapaa palaute liikuntatoimen ohjauspalveluista

Ohjauspalveluita jo käyttävien asiakkaiden vapaista palautteista nousi selkeästi esille seuraavia asioita:

- Hinnoittelu liian korkea
- Työikäisille lisää ryhmiä ilta-aikaan, varsinkin vesijumppa ja kuntosalicircuit-ryhmiä toivottiin
- Netti-ilmoittautuminen hankalaa
- Ryhmät täyttyivät nopeasti ja kaikki ei päässyt haluamaansa ryhmään
- Ryhmiä liian vähän
- Enemmän tarjontaa haja-asutusalueille

Kun taas mahdollisten uusien asiakkaiden palautteista nousi esille seuraavia palautteita:

- Ryhmien ajankohdat eivät sovi työikäisten aikatauluihin → ei kerkeä jumpalle

- Toivottiin uusia ryhmiä, joogaa, kahvakuulaa, työikäisille sopivia kuntosaliryhmiä
- Erilaisia iltaryhmiä eri puolelle kaupunkia
- Uimahalli- ja kuntosalihinnat liian korkeat
- Liikuntatoimen palveluista ei löydy tietoa
- Ryhmiin ilmoittautuminen vaikeaa

7 Pohdinta ja kehittämis ehdotuksia

7.1 Keskeisten tulosten tarkastelua

Tämän työn tavoitteena oli selvittää Lappeenrannan liikuntatoimen asiakastytyvääsyyttä ohjauspalveluiden toimintaan sekä selvittää mikä motivoi ihmisiä liikkumaan, voidaanko hyödyntää näitä motivaatiokeinoja ohjauspalveluiden kehittämisessä.

Ihmisten liikuntamotivaatioon ja liikuntakäyttämiseen voidaan hyvin vaikuttaa toimintaa suunniteltaessa sekä organisoinnissa.

Kyselyssä selkeästi nousi esille liikuntaryhmien lisätarpeesta eri puolille kaupunkia. Fyysisen ympäristön merkitys nousi varsinkin senioriliikkujilla esille, toivottiin enemmän liikuntaryhmiä omalle asuinalueelle. Suurin haaste vastaajien mielestä oli kuitenkin liikuntaryhmien ajankohdat. Liikuntaryhmien aikatauluihin vaikuttaa monet tekijät, kuten liikunnanohjaajien aikataulut, liikuntapaikkojen aukioloajat sekä muut varaukset. Myös liikuntaryhmien sekä liikuntapaikkojen hinta koettiin kalliiksi.

7.2 Liikuntakyselyn luotettavuuden ja eettisyyden arviointia

Kyselylomakkeen laadinnassa käytin vastaavia kyselyitä tehneiden kyselypohjia ja muokasin lomaketta tyytyväisyyskyselymme tarpeita vastaavaksi. Lisäksi keskustelin kollegoiden sekä esimiehen kanssa kyselylomakkeen laajuudesta. Esitetasin kyselyä kahdella henkilökuntaamme kuulumattomalla henkilöllä epäselvyyksien sekä mahdollisten virheiden selvittämiseksi.

Liikuntakyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista ja tietoja käsiteltiin luottamuksellisesti. Halutessaan sai jättää yhteystiedot lomakkeen lopussa, mikäli vastaaja halusi osallistua arvontaan, jossa arvottiin vapaalippuja Saimaa Holiday club kylpylään. Henkilötietoja ei kuitenkaan nostettu missään vaiheessa esille kyselyä purettaessa.

Kysely suoritettiin Digium- netti ohjelmalla joka toi haasteensa vastaajien keskuudessa. Kaikilla ohjauspalveluita käyttävillä seniori-ikäisillä asiakkaila ei ollut mahdollista käyttää tietokonetta. Asiakkaille annettiin kuitenkin mahdollisuus päästä liikuntatoimen omalle koneelle eri liikuntapaikoilla jumppien yhteydessä muutamina päivinä.

7.3 Johtopäätökset

Liikunnan merkitys terveydelle ja toimintakyvylle ja sen myönteisten vaikutusten tuottamat taloudelliset hyödyt on saatava selvästi näkyviksi ja viestittävä päätöksentekijöille ja muille asian kanssa työtä tekeville. Asiakkaita tulisi kuunnella ja heidän tarpeisiin tulisi vastata. Kunnan liikuntatoimen tulisi taata kaikille kuntalaisille liikunnan mahdollisuus iästä, sukupuolesta tai taustastaan huolimatta. Kunta on ensisijaisessa asemassa kuntalaisten terveyden edistämisessä jolla on kauaskantoisia vaikutuksia terveystilastoihin sekä tulevaisuudessa kaupungin säästöihin.

Konkreettisesti lähtisin kehittämään ohjauspalveluita lisäämällä liikuntaryhmiä kaikenikäisille. Liikuntaryhmien saatavuus asiakkaiden asuinpaikkojen läheisyydessä palvelisi varsinkin seniori- ikäisiä liikkujia, joilla ei välttämättä ole omaa autoa tai mahdollisuutta lähteä kauemmaksi liikkumaan. Tällä hetkellä ryhmät ovat täynnä, mikä antaa jo osviittaa siihen että kysyntää liikuntaryhmille on. Mikäli ohjaajaresurssin lisääminen ei ole mahdollista, tulisi miettiä vertaisohjaajien kouluttamista esim. kuntosaliharjoitteluihin. Senioreiden vesiliikuntaryhmiin olisi tarvetta vertaisohjaajille, jolloin lisäryhmiä myös uimahalleihin voitaisiin järjestää.

Työikäisten liikuntaryhmiin kyselyssä toivottiin enemmän monipuolisempia ryhmiä. Koska on kysymys työikäisistä, ryhmien ajankohdat ovat pääsääntöisesti joko aikaisin aamulla, tai iltapäivällä/illalla. Varsinkin vesijumprat ovat työikäisten suosiossa, joiden lisääminen ilta-ajoille on toivottavaa. Kuntosali-cirkuittit ovat suosittuja myös tehokkaan voimaharjoittelun vuoksi työikäisissä liikkujissa. Kaupungin kuntosalit ovat ilta-aikaan suuressa käytössä muutenkin joten varattuja vuoroja on hankala saleille järjestää.

Suurin kehittämis ehdotus kuitenkin olisi lasten ja perheiden liikuttamiseen. Tällä hetkellä liikuntatoimi järjestää hyvin vähän perheille suunnattua liikuntaa. Perheiden liikuttaminen on hyvin tärkeää perheiden hyvinvoinnin vuoksi. Lapset pelaavat tietokoneilla ja puhelimilla, perinteiset pihaleikit ovat jääneet. Monessa perheessä ei ole mahdollista taloudellisesti harrastaa minkäänlaista liikuntaa joten mielestäni kaupungin tulisi tulla tässä vastaan tarjoamalla esimerkiksi edullisia perhelippuja niin uimahalleihin kuin muihinkin liikuntapaikoihin. Seurojen kanssa tehtäisiin yhteistyötä edullisten harrasteryhmien sekä matalakynnyksisten liikuntaryhmien järjestämisestä. Näin saataisiin tuettua lasten ja perheiden liikuntaa. Lisäksi liikuntatoimi tarjoaisi maksutonta liikuntaneuvontaa lapsille, nuorille ja perheille.

Opinnäytetyön aihe oli ajankohtainen sillä liikuntatoimen ohjausryhmät ovat pysyneet samanlaisina vuosia eikä suurempia muutoksia ryhmiin ole tehty. Joka kauden jälkeen asiakailta pyydetään palautetta ryhmistä mutta nyt haluttiin tehdä vähän suurempi kartoitus ryhmien tilanteesta. Lisäksi pyrittiin saamaan mukaan myös niitä kuntalaisia jotka eivät vielä käytä liikuntatoimen ohjauspalveluita. Asiakastyytyväisyyskyselystä tuli melkoisen laaja ja oli hyvin haastavaa kartoittaa kokonaistilannetta. Kuitenkin työn vaiheet olivat suhteellisen helpot sillä sain hyvin taustatukea kunnan viestintä- sekä tietohallintopuolelta. Tämän työn tekemiseen minulla meni kohtuullisen pitkä aika omien henkilökohtaisien elämänmuutosten vuoksi, mutta koen että aiheena liikunnan tarve ja motivaatioiden syyt eivät vanhene koskaan. Liikunnan ja liikuntamotivaation tutkiskelu kiinnostaa ihmisiä sillä terveellisen elämäntavan ihanne pysyy pinnalla ja liikunta-alan ammattilaisia kiinnostaa asiakkaiden motivointi.

Lähteet

Fogelhom, M., Vuori, I. & Vasankari, T. 2011. Terveysliikunta. 2.uudistettu painos. Ota-
van Kirjapaino Oy. Keuruu.

Hankonen, N. 2017. Mikä meitä liikuttaa, motivaatiopsykologian perusteet. 3. uudistettu
painos. PS-kustannus. Jyväskylä.

Kunnossa kaiken ikää, fyysinen aktiivisuus ja työurat. Luettavissa:

https://www.kkiohjelma.fi/toimintakyky_tyoelamaan/fyysinen_aktiivisuus_ja_tyourat. Luet-
tu 19.4.2018.

Lappeenrannan kaupungin verkkosivut. Luettavissa:

<http://www.lappeenranta.fi/fi/Palvelut/Kulttuuri-ja-liikunta/Ohjattu-liikunta>. Luettu:
15.4.2018.

Liikuntatieteellinen seura, soveltava liikunta. Luettavissa: [http://www.lts.fi/soveltava-
liikunta](http://www.lts.fi/soveltava-liikunta). Luettu 20.4.2018.

Motivaatio. Luettavissa: <http://www.terveysverkko.fi/tietopankki/terveysliikunta/motivaatio/>.
Luettu: 26.3.2018.

Suomalaisten fyysinen aktiivisuus ja kunto 2010. Terveyttä edistävän liikunnan nykytila ja
muutokset. Luettavissa:

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75444/OKM15.pdf?sequ>. Luettu:
19.4.2018.

Liitteet

liite 1

Kyselylomake ohjauspalveluita käyttäville asiakkaille

(Taulukko 1)

1. Sukupuoli Nainen__ Mies__
2. Ikä_____
3. Oletko
 - a. Työssä__
 - b. Työtön__
 - c. Opiskelija__
 - d. Eläkeläinen__
4. Missä kaupunginosassa asutte? (Lauritsala, Sammonlahti, keskusta tms.)

5. Käytätkö asuinseutusi läheisyydessä olevia liikuntatoimen palveluita?
Kyllä__ en__
6. Mitä ohjattua liikuntaryhmää käytät?
 - a. Vesijumppa__
 - b. Tuolijumppa__
 - c. Kevyt jumppa__
 - d. Kuntosaliryhmiä__
 - e. Liikuntaneuvonta__
 - f. Muuta, mitä?_____
7. Kuinka kauan olet osallistunut liikuntatoimen ryhmiin?
0-1v__ 2-3v__ 4-6__ 7-10v__ yli 10v__
8. Kuinka moneen liikuntatoimen ohjattuun ryhmään osallistut viikon aikana?
1__ 2__ 3__ 4__ Satunnaisesti__
9. Mitä mieltä olet ohjauspalvelujen toiminnasta? Merkitse liikuntaryhmän kohdalle sen ryhmän nimi mihin itse osallistut. Ja merkitse kyseisellä numerolla taulukkoon arviointisi. Numero 6= erittäin hyvää ja numero 1=erittäin huonoa.

- 1.Liikuntaryhmä_____
- 2.Liikuntaryhmä_____
- 3.Liikuntaryhmä_____

Liikunnanohjaus	1 Erittäin huonoa	– 2	– 3	– 4	– 5	– 6 Erittäin hyvää
Ohjauksen laatu						
Ohjaaja ammatti- taitoinen ja innos-						

tava						
Tunnit mielenkiintoisia ja motivoivia						
Saan vinkkejä omatoimiseen harjoitteluun						

Muu palvelu, merkitse rastilla.

Palvelu	– 1 Erittäin huonoa	2	3	4	5	– 6 Erittäin hyvää
Liikuntaneuvonta						
Liikunnan ohjaaja						
Asiakaspalvelu taidot						
Tiedottaminen						

10. Mistä saat tiedon ohjauspalveluiden toiminnasta?

- a. Asukaslehdessä__
- b. Internetistä __.
- c. Tuttavalta/sukulaiselta__
- d. Muualta? Mistä?_____

11. Mitkä koet esteeksi osallistumiseesi liikuntatoimen ryhmiin?

- Tiedon puute__
- Hintaa__
- Sijainti__
- Liian rankat/haastavat ryhmät__
- Liian kevyet/helpot ryhmät__
- Ryhmien ajankohdat__
- Omalle toimintakyvylle soveltuvan liikuntaryhmän puute__
- Muu, mikä?_____

12. Onko liikuntatoimen ohjauspalveluiden ryhmätoiminta mielestäsi riittävää?

- Kyllä__ Ei__
- Mikäli vastasi ei, niin mitä toivoisit lisää

13. Risuja/ruusuja ohjauspalveluiden toiminnasta?

Kyselylomake niille jotka eivät vielä käytä ohjauspalveluita

Taulukko 2.)

1. Sukupuoli Nainen__ Mies__
2. Ikä_____
3. Oletko
 - a. Työssä__
 - b. Työtön__
 - c. Opiskelija__
 - d. Eläkeläinen__
 - e. _____
4. Missä kaupunginosassa asutte? (Lauritsala, Sammonlahti, keskusta tms.)

5. Oletko tietoinen liikuntatoimen ohjauspalveluiden liikuntaryhmien tarjonnasta?

hyvin__
jonkin verran__
en lainkaan__
6. Mikä tai mitkä seuraavista liikuntamuodoista kiinnostaisivat sinua?
 - a. vesijumpat__
 - b. salijumpat__
 - c. kuntosaliryhmät__
 - d. tuolijumpat__
 - e. lasten ryhmät__
7. Mistä liikuntatoimen ryhmistä toivoisit saavasi lisää tietoa
 - a. Lasten- ja perheliikunta__
 - b. Työikäistenliikunta__
 - c. Senioriliikunta__
 - d. Erityisliikunta__
8. Mitä ohjauspalveluita toivoisit liikuntatoimen tarjoavan?

9. Missä toivoisit liikuntatoimen järjestävän ohjattua toimintaa?
 - a. Keskusta__
 - b. Sammonlahti__
 - c. Lauritsala__
 - d. Kahilanniemi__
 - e. Joutseno__
 - f. Muu?Missä?_____
10. Mitkä koet esteeksi osallistumiseesi liikuntatoimen ryhmiin?
 - a. Tiedon puute__
 - b. Hinta__

- c. Sijainti__
- d. Liian rankat/haastavat ryhmät__
- e. Liian kevyet/helpot ryhmät__
- f. Ryhmien ajankohdat__
- g. Omalle toimintakyvylle soveltuvan liikuntaryhmän puute__
- h. Muu, mikä?_____

11. Risuja/ruusuja
